



## SDPICA – Supporto Piattaforma Integrata d’Ateneo/Ente

### Buone pratiche per l’apertura di ticket sul Customer Portal

#### Percorso da Customer Portal:

- <https://jira.u-gov.it/jira/servicedesk/customer/portals>
  - **SERVIZI CONCORSI PER GLI ATENEI/ENTI**
    - **SD Supporto Piattaforma Integrata Concorsi d'Ateneo/Ente**

#### Configurazione/modifica template

- *Tipo di ticket:* Richiesta - Configurazione
- *Sottoambito:* \_TEMPLATE
- *Oggetto:* Richiesta nuovo template <tipologia attiva>, <nome template>
- *Contenuto del ticket:*
  - Indicare sempre se il nuovo template viene definito sulla base di un template esistente, se sì quale
  - Allegare al ticket il modello di domanda da implementare (se disponibile) o le modifiche da apportare al template dal quale partire
- Aprire il ticket con un preavviso di almeno 5 giorni lavorativi dall’apertura del ticket relativo al bando afferente al nuovo template

#### Configurazione nuovo bando

- *Tipo di ticket:* Richiesta - Configurazione
- *Sottoambito:* \_GESTIONEBANDO
- *Oggetto:* Richiesta nuovo bando codice <codice bando>, su template <numero template esistente>
- *Contenuto del ticket:*
  - Allegare al ticket il file excel di configurazione o le informazioni necessarie alla predisposizione del bando definite a monte con il supporto Pica
- Aprire il ticket con un preavviso di almeno 3 giorni lavorativi dall’apertura delle candidature (Data fabbisogno)

#### Segnalazione anomalia o richiesta di intervento

- *Tipo di ticket:* Anomalia/Chiarimento
- *Sottoambito:* \_ALTRO
- *Oggetto:* **inserire sempre il codice bando**
- *Contenuto del ticket:*
  - Fornire tutti gli elementi necessari ad effettuare analisi puntuali:
    - Id domanda
    - Tipo di errore
    - Eventuali screenshot